



Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale

Il nostro principale obiettivo è di fornire ai nostri clienti servizi di alta qualità, in grado di soddisfare appieno le loro esigenze, e nel contempo di garantire la massima attenzione agli aspetti ambientali connessi correlati alle nostre attività, agli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori e delle persone e degli ambienti nei quali svolgono i servizi, al rispetto dei principi etici nei confronti del personale dipendente e collaboratore così come espressi nel nostro Codice Etico.

La Direzione ha quindi definito la **Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità Sociale**, improntata al miglioramento continuo, che si svolge secondo i seguenti punti:

- assicurare il rispetto delle prescrizioni legali applicabili, in particolare quelli relativi alla cura ed alla salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza e della responsabilità sociale;
- garantire un servizio continuo e totale al cliente, in grado sia di intervenire in occasione di chiamate straordinarie, sia di soddisfare anche le richieste non espresse mediante opportune migliorie del servizio;
- porre in atto tutte le misure necessarie per controllare gli aspetti ambientali e della sicurezza, definendone la significatività e identificandone l'impatto;
- garantire il più alto rispetto dei valori etici e sociali sia nei confronti del personale, qualunque sia il contratto di lavoro, sia come condizione contrattuale imprescindibile nei confronti dei fornitori;
- chiunque ne abbia necessità per qualsiasi reclamo, dubbio, segnalazione, può contattare oltre alla **F.LLI ZAPPETTINI**, anche l'Organismo di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento, agli indirizzi sotto indicati:
 - Organismo di Certificazione
 - Tel: +39-02-939.687.1
 - Fax: +39-02-939.687.23
 - E-mail: info@sa-intl.org
 - Organismo di Accreditamento: SAAS
 - Tel: +1-(212)-391-2106
 - Fax: +1-(212)-684-1515
 - E-mail: saas@saasaccreditation.org
- curare, in modo mirato, la formazione e l'addestramento del proprio personale operativo e gestionale, al fine di migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio fornito e incrementare la soddisfazione del cliente;
- garantire una corretta gestione ed il controllo di tutte le fasi operative dell'attività aziendale, grazie all'adozione e alla certificazione da parte di enti di certificazione accreditati del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro e la Responsabilità Sociale;
- coinvolgere tutto il personale nelle attività aziendali, al fine di ottenere da esso spunti di miglioramento della qualità del servizio e della gestione e per la cura degli aspetti ambientali, della sicurezza e della responsabilità sociale anche attraverso la costituzione del Comitato Sociale con compiti di vigilanza sull'applicazione e il rispetto dei principi etici;
- selezionare accuratamente i propri Fornitori, anche in relazione alla loro stessa attenzione ai principi etici e sociale, e sviluppare insieme a loro una politica in grado di elevare continuamente la qualità del servizio;
- scegliere prodotti che diano il miglior risultato ai fini dell'efficacia operativa e che minimizzino il loro impatto dal punto di vista ambientale e della sicurezza;
- osservare scrupolosamente la corretta separazione dei rifiuti, nell'ambito della raccolta differenziata e in funzione della tipologia di servizio erogato;
- porre particolare attenzione nell'individuazione e nel trattamento dei rifiuti speciali e pericolosi, ricorrendo a fornitori qualificati e dotati delle necessarie autorizzazioni;
- controllare le emissioni in atmosfera e monitorare i consumi energetici;
- monitorare le evenienze di infortuni e rischi per il personale;
- monitorare il grado di soddisfazione del cliente mediante appositi strumenti e metodologie, in grado di individuare eventuali criticità nel servizio e conseguentemente apportare le dovute azioni correttive;
- mantenere i prezzi di fornitura dei servizi ai clienti ad un livello competitivo sul mercato, e, nel contempo, mantenere un ragionevole margine di profitto;
- migliorare il livello tecnologico delle proprie attrezzature di processo al fine di mantenerle al passo con l'evoluzione delle tecnologie e provvedere alla loro puntuale manutenzione al fine di garantire efficacia nel servizio e ridurre i costi di gestione aziendale.

Albino, 28 giugno 2018

La Direzione